



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Direção Superior

José Flávio Jucá
Secretário do Planejamento e Gestão

Flavio Ataliba Flexa
Secretário Executivo de Planejamento e Orçamento da Secretaria do Planejamento e Gestão

Ronaldo Moreira Borges
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

Luciano de Sousa Pontes
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Francisco Jares Freire
Ouvidor Setorial

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão, após a criação do Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria – SOU, teve entre outros objetivos: facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Esta Ouvidoria vem se estruturando ao longo desses anos no intuito de buscar soluções para as demandas do cidadão oferecendo informações gerenciais e sugestões ao seu órgão de origem com o objetivo de aprimorar a prestação do serviço com vistas a contribuir para a formulação de políticas públicas.

A Secretaria do Planejamento e Gestão tem como missão “promover e coordenar o Planejamento e a Gestão do Estado, contribuindo para a integração e a efetividade das políticas públicas”. Destacam-se, em acordo com o Decreto nº. 32.143, de 27 de janeiro de 2017, dentre as várias áreas de competência desta Secretaria: a elaboração e promoção da gestão dos instrumentos de planejamento do Governo Estadual, tais como: Plano de Governo, Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias, Lei Orçamentária Anual e Plano Operativo Anual. Além da coordenação, controle e avaliação das ações dos Sistemas de Gestão de Pessoas, de Modernização Administrativa, de Material e Patrimônio, de Tecnologia da Informação e Comunicação, de Gestão Previdenciária e de Compras Corporativas, desenvolvendo métodos e técnicas, normatização e padronização de sua aplicação nos órgãos e entidades Estaduais.

Vale ressaltar a importância da Ouvidoria no processo de planejamento e gestão da Secretaria, ao realizar um atendimento ao cidadão com transparência e ética visando identificar os problemas vigentes nas várias áreas de atuação com o objetivo de solucioná-los com eficiência, eficácia e efetividade, contribuindo dessa forma para o aprimoramento das ações desenvolvidas pela SEPLAG e consequentemente atingir melhoria nos resultados para subsidiar a Gestão Estadual.

Destarte, o Ouvidor Setorial passou a integrar a equipe do PASF - Plano de Ação para Sanar Frangilidades (Decreto), no objetivo de estar a par dos pontos frágeis relativos a esta pasta e colaborar com a implementação das soluções, a partir da experiência vivenciada na Ouvidoria.

A Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará – SEPLAG, por meio de seu regulamento instituído pelo Decreto nº 33.267 de 13 de setembro de 2019, estabeleceu as atribuições de sua Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria- ASCOI, pertencente ao organograma da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará- SEPLAG. Uma das principais funções é assessorar o Secretário de Planejamento e Gestão nas demandas da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará junto à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria- ASCOI entrou em funcionamento a partir de janeiro de 2019 e tem suas atividades voltadas para as temáticas de Controle Interno e Ouvidoria, obedecendo as orientações de ordem central da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará- CGE, bem como desenvolvendo atividades típicas próprias de controle de âmbito interno, visando subsidiar as melhores práticas de gestão, no mapeamento e fluxo de processos, conformidade legal, monitoramento de processos e seus resultados, integridade, consistência, fidedignidade e tempestividade na realização dos atos administrativos governamentais. A formalização da Assessoria na Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG tem como missão fortalecer essas atividades auxiliando a gestão do órgão no comando de suas decisões.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017. Recomendação 1) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente. Recomendação 2) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

Instituir a Comissão Central de Assédio Moral, em conformidade com a lei 15.036/2011 e Decreto 31.583/2014.

No tocante aos planos de ação. Destacam-se:

- I. Foi realizado por amostragem no segundo semestre de 2019, uma pesquisa de opinião com os usuários da Rota 07 (transporte dos servidores) para saber quais as suas fragilidades em consonância com a Lei nº 13.460/2017;
- II. Após validação da gestão superior desta setorial, será disponibilizado no site institucional da Secretaria de Planejamento e Gestão, o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria;
- III. Será disponibilizado mensalmente no site institucional, o relatório resumido das demandas de ouvidorias;
- IV. A Secretaria de Planejamento e Gestão instituiu em 2019, a Comissão Central de Assédio Moral, em conformidade com a lei 15.036/2011 e Decreto 31.583/2014;
- V. Apresentado o Relatório de Gestão de Ouvidoria conforme previsto no Decreto nº. 30.474/2011 para os Secretários da pasta;
- VI. A Ouvidoria da SEPLAG participa ativamente do Comitê Setorial de Acesso à Informação cuja reunião aconteceu trimestralmente em 2019;
- VII. Em 2019, a Secretaria de Planejamento e Gestão contratou como meta institucional o atendimento às demandas da Ouvidoria com tempestividade, como forma de inculcar na cultura institucional o comprometimento com a resposta às manifestações/solicitações de informação;
- VIII. No segundo semestre de 2019 assumiu o novo Ouvidor Setorial da Secretaria de Planejamento e Gestão cuja Gestão Superior após estudo, correção e publicação do regulamento da SEPLAG, foi concedido gratificação simbologia DNS-3;
- IX. A comissão gestora do E-PASF/SEPLAG foi atualizada com novos integrantes, com o intento de desenvolver planos de ação para sanar fragilidades e que conforme a orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, o programa E-PASF passará por mudanças no exercício-2020 com o Programa da Integridade.

3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1. Ouvidoria em números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

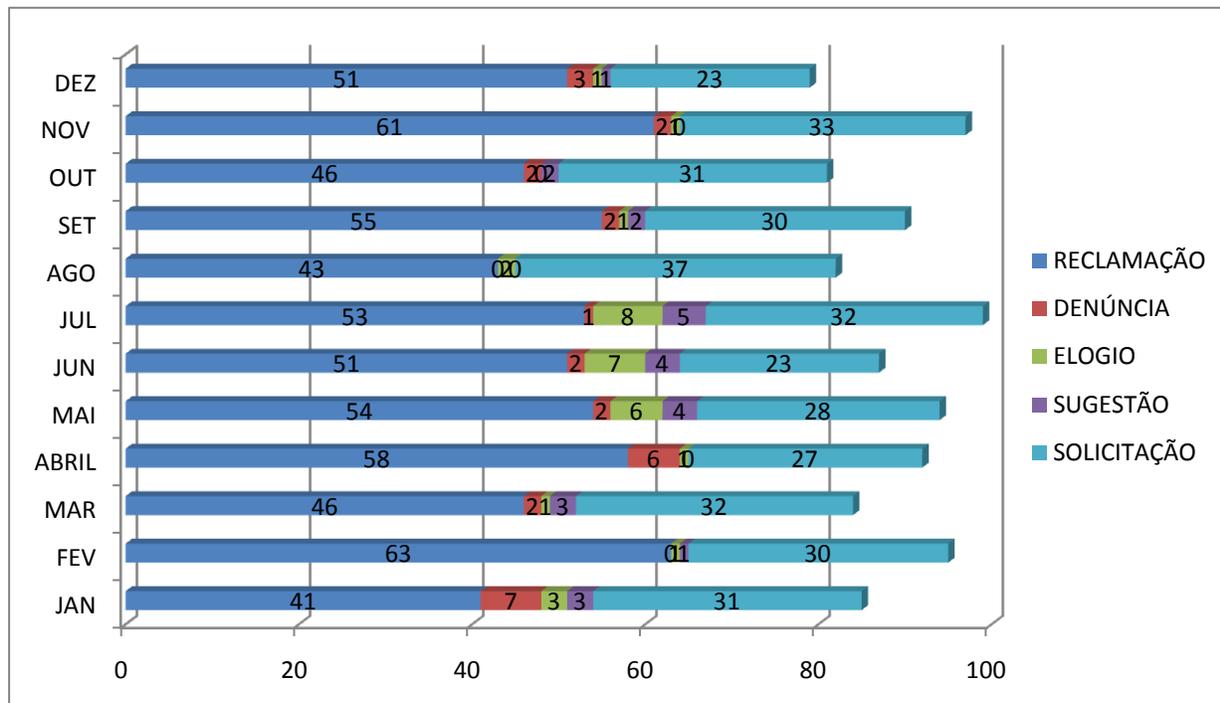
3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Foram registradas um total de **1.065 manifestações**. Destas, 947 pertencem ao Poder Executivo, 6 invalidadas, 9 pertenciam a outros poderes, 214 anônimas. Tivemos 118 manifestações reabertas. E um tempo médio de resposta de 4,23 dias.

MANIFESTAÇÕES 2019						
MESES	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
JAN	41	7	3	3	31	85
FEV	63	0	1	1	30	95
MAR	46	2	1	3	32	84
ABRIL	58	6	1	0	27	92
MAI	54	2	6	4	28	94
JUN	51	2	7	4	23	87
JUL	53	1	8	5	32	99
AGO	43	0	2	0	37	82
SET	55	2	1	2	30	90
OUT	46	2	0	2	31	81
NOV	61	2	1	0	33	97
DEZ	51	3	1	1	23	79
TOTAL						1065

Fonte: Portal Ceará Transparente

MANIFESTAÇÕES 2019



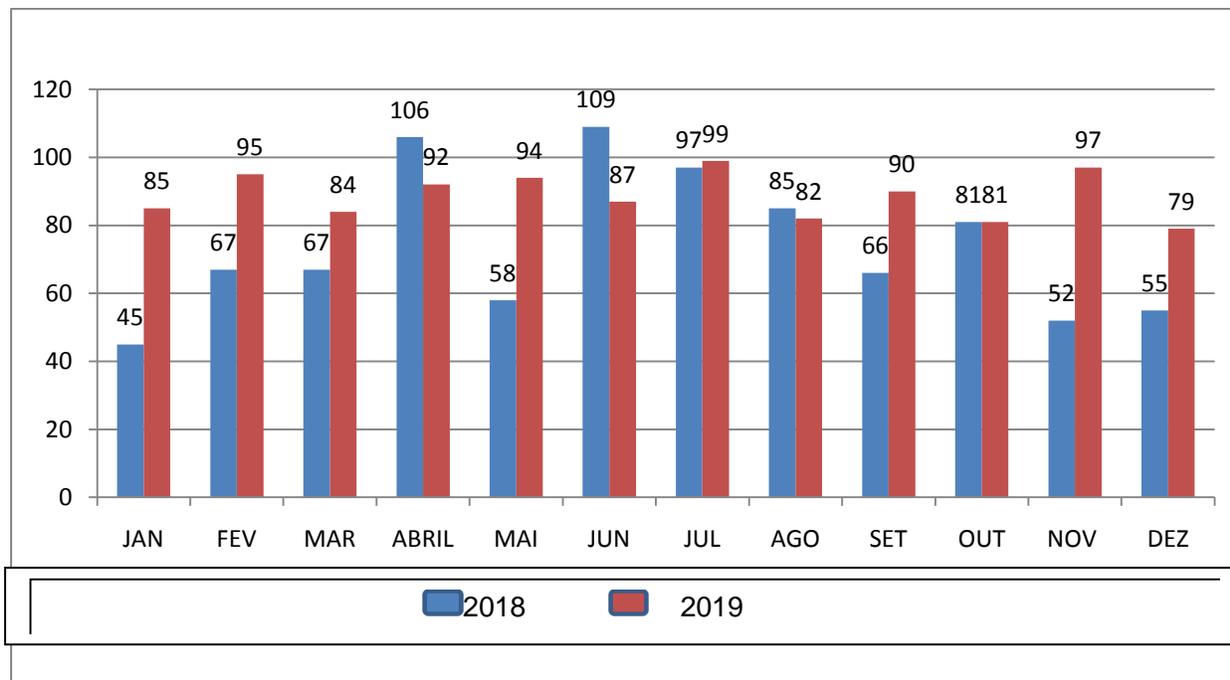
Fonte: Portal Ceará Transparente

COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA – 2018 VERSUS 2019

MESES	2018	2019
JAN	45	85
FEV	67	95
MAR	67	84
ABRIL	106	92
MAI	58	94
JUN	109	87
JUL	97	99
AGO	85	82
SET	66	90
OUT	81	81
NOV	52	97
DEZ	55	79
TOTAL	888	1065

Fonte: Portal Ceará Transparente

COMPARATIVO MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA 2018 x 2019



Fonte: Portal Ceará Transparente

O gráfico acima mostra que nos últimos dois anos a SEPLAG teve um número de atendimentos anual médio (2017, 2018, 2019) de 865 manifestações, com uma evolução de 641 em 2017, 888 manifestações em 2018 e 1.065 manifestações em 2019, representando uma variação positiva de 20 %.

Os meses com maior número de manifestações foram: julho, com 53 reclamações seguido de 32 solicitações.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada:

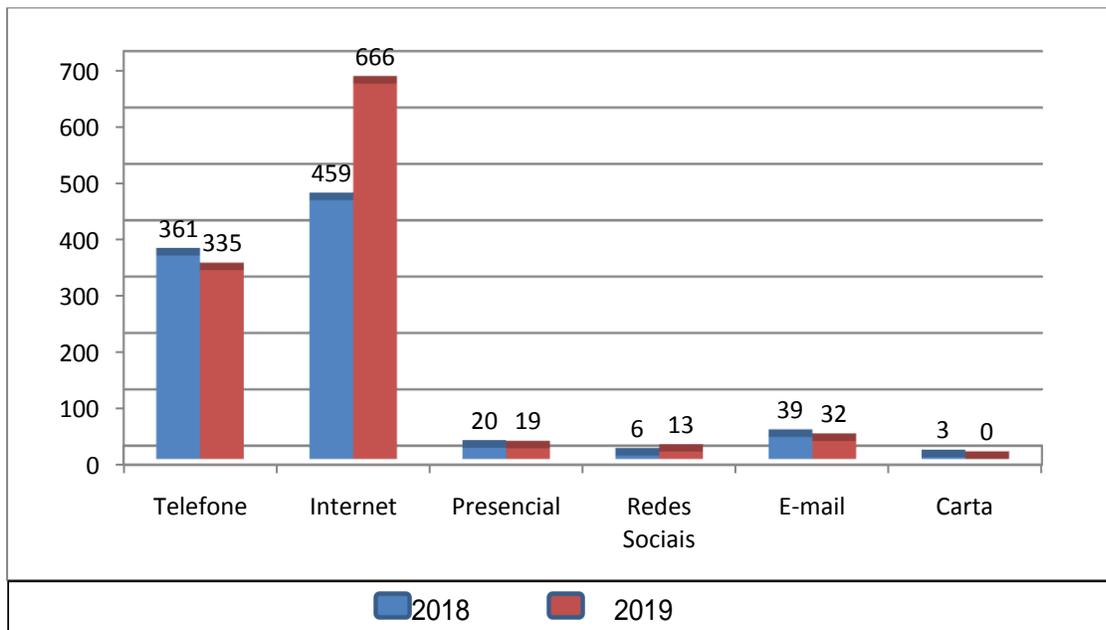
Neste item, destacamos os meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada	2018 (a)	2019 (b)	Variação %
Telefone	361	335	-7 %
Internet	459	666	45 %
Presencial	20	19	-5 %
Redes Sociais	6	13	117 %
E-mail	39	32	-18 %
Carta	3	0	-100 %
Total	888	1.065	20 %

Variação: $(b/a-1)*100\%$

Notamos, na tabela acima, que os meios de entrada predominantes são telefone, donde entra a Central 155, e internet, mostrando que os usuários já estão se familiarizando com a

ferramenta. Acreditamos que o portal Ceará Transparente seja o grande responsável por este aumento como também as campanhas para conscientizar os cidadãos para o bom uso desta ferramenta .



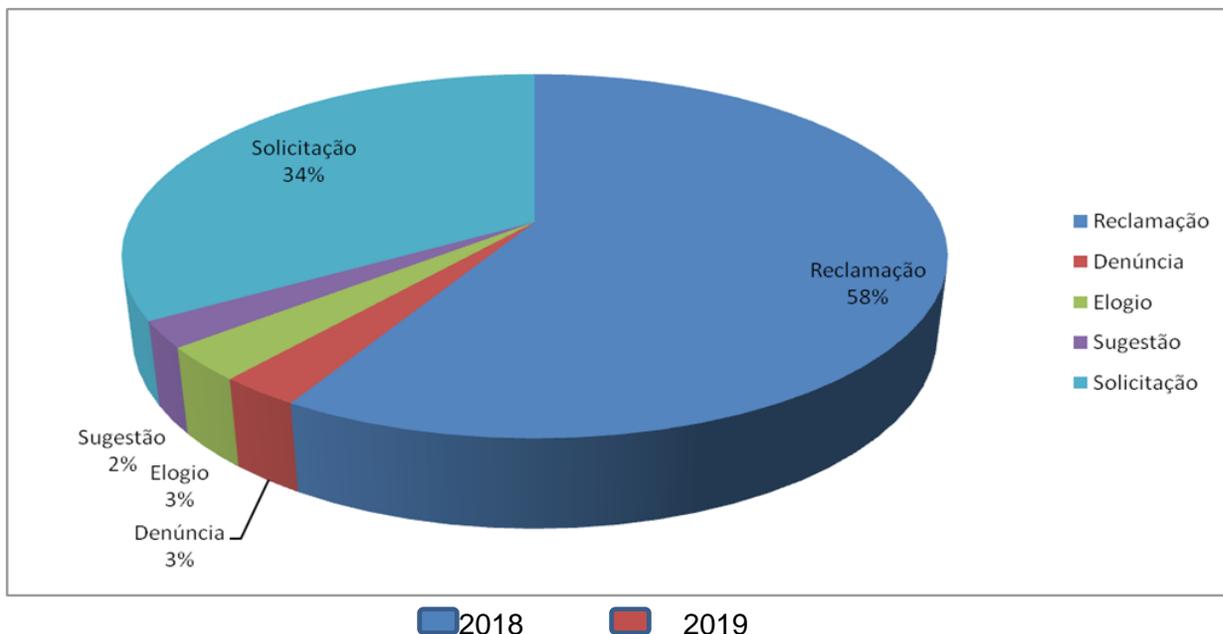
3.1.3 Tipos de Manifestação: neste item, destacamos o número de manifestações por tipologia, comparativo de 2018 e 2019..

TIPOS	2018(a)	2019(b)	Variação %
Reclamação	530	622	17,36%
Solic. De Serviço	270	357	32,22%
Denúncia	33	29	-12,12%
Elogio	28	32	14,29%
Sugestão	27	25	-7,41%
Crítica	0	0	0
Total	888	1065	20 %

Fonte: Portal Ceará Transparente

Variação: $(b/a-1)*100\%$

Relatório por Tipo de Manifestação	
Reclamação	622
Denúncia	29
Elogio	32
Sugestão	25
Solicitação	357
TOTAL	1065



Fonte: Portal Ceará Transparente

As tipologias Reclamação e Solicitação de Serviço aparecem, assim como em 2018, como as mais frequentes. Em 2018 a soma das duas foram de 90,09% e em 2019 estas foram responsáveis por 91,92% do total de manifestações.

3.1.4 Tipos de Manifestação/Assunto:

Neste item, as 05 tipologias de manifestações, destacadas pelo encaminhamento às coordenações responsáveis, especificando também o assunto solicitado nas mesmas.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO x SETOR x ASSUNTO	QUANTIDADE
DENÚNCIA	29
COGEP-COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	2
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
SITES INSTITUCIONAIS	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	5
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	5

COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	6
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
FROTA DE VEÍCULOS	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	4
OUIDORIA	5
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
ELOGIO	32
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	3
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	4
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	6
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	1
OUIDORIA	2
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	2
ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
SECRETÁRIO	8
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	6
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
RECLAMAÇÃO	622
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	4
SALÁRIO DE SERVIDORES	4
ASSESSORIA JURÍDICA	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS	2

COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	4
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
FROTA DE VEÍCULOS	1
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	36
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	10
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	10
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	14
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	6
SITES INSTITUCIONAIS	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	92
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	6
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	8
FOLHA DE PAGAMENTO	7
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	4
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	4
REAJUSTE SALARIAL	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	16
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	5
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
SITES INSTITUCIONAIS	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	31
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	137
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	8
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	5
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
REAJUSTE SALARIAL	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	12
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	104

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	85
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	2
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	49
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	23
SITES INSTITUCIONAIS	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	49
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	40
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
PPA PARTICIPATIVO E REGIONALIZADO (PLANO PLURIANUAL)	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	124
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	15
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	7
FROTA DE VEÍCULOS	8
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	85
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
OUIDORIA	54
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	7
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1

ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	7
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	2
SITES INSTITUCIONAIS	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	18
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	11
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
SECRETÁRIO	3
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	
SOLICITAÇÃO	357
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ASSESSORIA JURÍDICA	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	6
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	3
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	8
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	4
COORDENADORIA DE COOPERAÇÃO TÉCNICO-FINANCEIRA	1
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	6
EMPREGO/ESTÁGIO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	72
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	10
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	12
FOLHA DE PAGAMENTO	4
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	6
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1

ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
REAJUSTE SALARIAL	3
SALÁRIO DE SERVIDORES	6
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	3
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	17
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	90
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	5
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	80
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	49
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	39
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	4
SITES INSTITUCIONAIS	2
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	8
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	7
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	3
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
MONITORAMENTO DE AÇÕES E PROGRAMAS PRIORITÁRIOS (MAPP)	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	34
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	3
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	18
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	4
FROTA DE VEÍCULOS	5
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	4
OUIDORIA	61
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	6
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	17
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	2

PPA PARTICIPATIVO E REGIONALIZADO (PLANO PLURIANUAL)	1
REAJUSTE SALARIAL	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	6
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	3
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
SITES INSTITUCIONAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	14
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	13
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	13
SECRETÁRIO	2
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
SECRETÁRIO ADJUNTO	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	
SUGESTÃO	25
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	2
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
SITES INSTITUCIONAIS	1
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	9
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	2
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	5
OUIDORIA	5
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	
TOTAL GERAL	1065

Fonte: Portal da Transparência

EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Os assuntos por tipo de manifestação contidos no tema: Administração Geral foram considerados aqueles relativos aos de natureza administrativa, gestão e manutenção. A Reclamação e a Solicitação de Serviço são os tipos com maior frequência, destacando-se em ambas a Tramitação de Processo SPU – atual VIPROC (análise, encaminhamento, consulta), Transporte de funcionários (rotas) fica em segundo lugar, nas reclamações. E, em mesma posição, recadastramento de servidores, na solicitação de serviços.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO E SUB-ASSUNTO

ASSUNTO	SUB- ASSUNTO	QUANT	%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	110	10,33%
SALÁRIO DE SERVIDORES	Sem subassunto	56	5,26%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	50	4,69%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	49	4,60%
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	47	4,41%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	ERRO NO CADASTRO (VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	42	3,94%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	40	3,76%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	33	3,10%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	32	3,00%
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	31	2,91%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	30	2,82%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	25	2,35%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	ERROS NA OPERACIONALIZAÇÃO (CADASTRO DE INFORMAÇÕES)	25	2,35%
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	CONDUTA INADEQUADA DO MOTORISTA	25	2,35%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	20	1,88%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	20	1,88%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	INOPERÂNCIA NO SISTEMA	20	1,88%
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	18	1,69%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	16	1,50%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	16	1,50%
FROTA DE VEÍCULOS	Sem subassunto	15	1,41%
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	15	1,41%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	13	1,22%
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	DEMORA NA REALIZAÇÃO/AGENDAMENTO DA VISITA	12	1,13%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	ERRO NO CADASTRO (VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	11	1,03%
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	MOROSIDADE NA ENTREGA DE LAUDOS E EXAMES	11	1,03%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	8	0,75%
REAJUSTE SALARIAL	Sem subassunto	8	0,75%

ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	7	0,66%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	7	0,66%
SITES INSTITUCIONAIS	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	7	0,66%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	7	0,66%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	Sem subassunto	7	0,66%
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	TRANSPORTE INDEVIDO DE PASSAGEIRO E/OU OBJETOS	7	0,66%
FOLHA DE PAGAMENTO	DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	7	0,66%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	FERRAMENTA INOPERANTE	6	0,56%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	6	0,56%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	SINALIZAÇÃO E DISPOSITIVOS DE TRÂNSITO	6	0,56%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	LIMPEZA E MANUTENÇÃO	6	0,56%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	5	0,47%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	5	0,47%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGA HORÁRIA	5	0,47%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	5	0,47%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINSETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	5	0,47%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MAU ATENDIMENTO	4	0,38%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	4	0,38%
SITES INSTITUCIONAIS	SITE INOPERANTE	4	0,38%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	4	0,38%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	INOPERÂNCIA NO SISTEMA	4	0,38%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	EMPRESA NÃO HABILITADA	4	0,38%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ATRASO NO PAGAMENTO DE FORNECEDOR	4	0,38%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	OBJETO NÃO EXECUTADO	4	0,38%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	4	0,38%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	4	0,38%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	4	0,38%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	4	0,38%
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	4	0,38%
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	Sem subassunto	4	0,38%
FOLHA DE PAGAMENTO	ATRASO NO PAGAMENTO	4	0,38%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO	4	0,38%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	3	0,28%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	3	0,28%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	CESSÃO DE SERVIDOR	3	0,28%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	3	0,28%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	AFASTAMENTOS	3	0,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	3	0,28%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	3	0,28%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	3	0,28%

PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	RESULTADO DA PERÍCIA (DIAGNÓSTICO E AFASTAMENTO)	3	0,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBÁ	LIMPEZA E MANUTENÇÃO	3	0,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	3	0,28%
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS	3	0,28%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	DADOS LEGADOS	2	0,19%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	2	0,19%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	2	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS	VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	2	0,19%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	2	0,19%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	2	0,19%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	2	0,19%
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	Sem subassunto	2	0,19%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESOBEDIÊNCIA/MAU ATENDIMENTO	2	0,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	2	0,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO	2	0,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	2	0,19%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	COLABORADORES TERCEIRIZADOS	2	0,19%
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	2	0,19%
PPA PARTICIPATIVO E REGIONALIZADO (PLANO PLURIANUAL)	CONSULTAS E ACOMPANHAMENTO PELA SOCIEDADE	2	0,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBÁ	EVENTOS E CAMPANHAS	2	0,19%
Sem assunto	Sem subassunto	1	0,09%
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	Sem subassunto	1	0,09%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	1	0,09%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	1	0,09%
ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	Sem subassunto	1	0,09%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	DIREÇÃO PERIGOSA	1	0,09%
SITES INSTITUCIONAIS	MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1	0,09%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	1	0,09%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMIÇÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	1	0,09%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMIÇÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	1	0,09%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	0,09%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1	0,09%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ENTREGA EM DESACORDO COM O PREVISTO	1	0,09%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	DESVIOS DE RECURSOS PÚBLICOS	1	0,09%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	Sem subassunto	1	0,09%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	1	0,09%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1	0,09%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	INSUFICIÊNCIA DE PESSOAL	1	0,09%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CESSÃO DE SERVIDOR	1	0,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	1	0,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ACESSIBILIDADE	1	0,09%

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	1	0,09%
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO	1	0,09%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1	0,09%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	1	0,09%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	1	0,09%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	1	0,09%
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1	0,09%
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	0,09%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	DANOS AO PATRIMÔNIO	1	0,09%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FALSIDADE IDEOLÓGICA (FRAUDES E FALSIFICAÇÕES)	1	0,09%
MONITORAMENTO DE AÇÕES E PROGRAMAS PRIORITÁRIOS (MAPP)	ACOMPANHAMENTO E LIBERAÇÃO DE RECURSOS	1	0,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	EVENTOS E CAMPANHAS INSTITUCIONAIS (CONFRATERNIZAÇÃO, DIA DO SERVIDOR, CAMPANHAS DE VACINAÇÃO, ETC)	1	0,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA PREDIAL	1	0,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	SEGURANÇA PATRIMONIAL/POLICIAMENTO	1	0,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	PROBLEMAS HIDRAULICOS E ELÉTRICOS	1	0,09%
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	PRORROGAÇÃO DO PRAZO DEFINIDO PARA PARCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO	1	0,09%

Fonte: Portal da Transparência

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR	QUANTIDADE
DENÚNCIA	29
COGEP-COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	3
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	5
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	6
OUVIDORIA	5
ELOGIO	32
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	3
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	4
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	1
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	6
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	1
OUVIDORIA	2
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	2
SECRETÁRIO	8

RECLAMAÇÃO	622
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	4
ASSESSORIA JURÍDICA	5
COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	4
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	36
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	14
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	92
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	137
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	85
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	49
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	2
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	124
OUIDORIA	54
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	11
SECRETÁRIO	3
SOLICITAÇÃO	357
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
ASSESSORIA JURÍDICA	1
COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	6
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	8
COORDENADORIA DE COOPERAÇÃO TÉCNICO-FINANCEIRA	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	6
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	72
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	90
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	49
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	8
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	3
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	34
OUIDORIA	61
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	13
SECRETÁRIO	2
SECRETÁRIO ADJUNTO	1
SUGESTÃO	25
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	2
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	4
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	9
OUIDORIA	5
TOTAL GERAL	1065

Fonte: Portal da Transparência

Temos, na tabela acima, que tramitação de processo administrativo ocupa os primeiros lugares, tanto para reclamação quanto para solicitação de serviço. Em segundo lugar, temos as reclamações sobre rotas e as solicitações ligadas ao Servidor On-line.

3.1.5 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

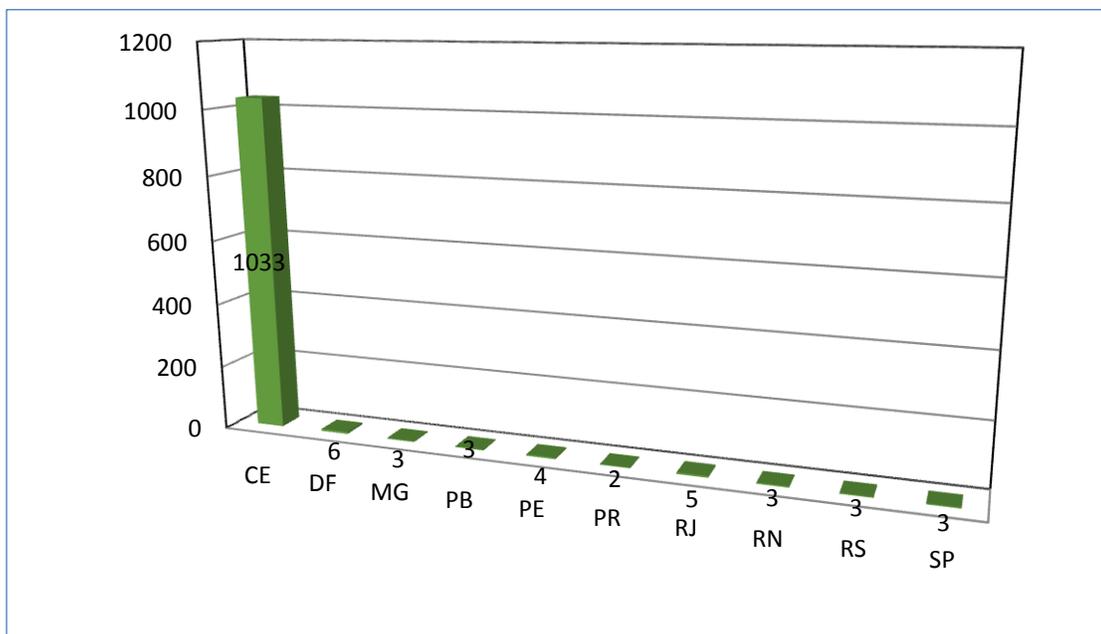
Quantitativo de Manifestações por Unidade - 2019

Dentre os principais pontos que colaboraram para o crescimento de 20% no número de manifestações da Ouvidoria Setorial – SEPLAG, apontamos:

- I. CPREV: As 231 manifestações deve-se, principalmente, às reclamações/solicitações de celeridade nos processos de pensão, aposentadoria e outros benefícios previdenciários. Outro ponto que motiva reclamações dos usuários é o não atendimento telefônico.
- II. COGEP: As 178 manifestações é justificada pelo interesse do servidor em entender a composição de sua remuneração, a esclarecimento de dúvidas sobre os benefícios em geral.
- III. COPAT: Com 174 manifestações, as reclamações sobre as rotas dos servidores do Cambeba tiveram um aumento no ano de 2019.
- IV. COTEC: 136 manifestações, em geral ligadas a dificuldade de acesso ao Servidor On-line.
- V. OUVIDORIA: 127 manifestações onde o Ouvidor identificou que fazia necessário um esclarecimento ao manifestante, mas sem a necessidade de envio a outra área interna.

3.1.6 Manifestações por municípios

TOTAL MANIFESTAÇÕES	CE	DF	MG	PB	PE	PR	RJ	RN	RS	SP	TOTAL GERAL
POR ESTADO	1033	6	3	3	4	2	5	3	3	3	1065



Na distribuição por municípios, 1033 manifestações, ou seja, 97% das manifestações são do Estado do Ceará. Também houve registro de manifestações dos estados do Pará, Piauí, Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Paraíba, Minas Gerais e Pernambuco.

3.2 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações respondidas no prazo	863	1035
Manifestações respondidas fora do prazo	25	26
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	3
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total *	888	1064

Fonte: Portal Ceará Transparente

* Informamos inconsistência de dados no relatório de resolubilidade Portal da Transparência onde a somatória não fecha com o total das manifestações computadas, com diferença de uma manifestação, no ano de 2019.

Além do crescimento de 177 nas manifestações em geral, o quadro de resolubilidade nos mostra algo muito positivo: tanto o crescimento das manifestações respondidas no prazo, de 863 para 1035; quanto a permanência das respondidas fora do prazo, de 25 para 26.

Relatório de Resolubilidade	Quant	Percentual
Total de Manifestações finalizadas no prazo	1035	97,18%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	26	2,44%
Total de Manifestações pendentes no prazo	3	0,28%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total*	1064	97,46%

Fonte: Portal Ceará Transparente

* Informamos inconsistência de dados no relatório de resolubilidade Portal da Transparência, a somatória não fecha com o total das manifestações computadas, com diferença de uma manifestação.

Descrição Tipo de Respostas	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Total de Manifestações finalizadas no prazo	97,19%	97,18%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	2,81%	2,44%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Esta ouvidoria em consulta ao sistema de ouvidoria, realizou estudo sobre o comparativo de resolubilidade em dias, relativos aos meses de janeiro a dezembro de 2018/ 2019, e constatou novamente inconsistência no referido sistema às informações referentes ao painel estatístico, planilhas estatísticas e dados brutos.

O tempo médio de resposta em 2018 foi de 5,54, em 2019 foi 4,23 dias para havendo um decréscimo de -1,31 dias. Ressaltamos que os valores foram obtidos do Arquivo Dados Brutos, na opção de relatórios do Portal da Transparência.

Tempo Médio de Resposta	Dias
* Tempo Médio de Resposta 2018	5,54 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	4,23 dias

Site: Portal Ceará Transparente

* Valor retificado após consulta mês a mês em planilha Dados Brutos relativo ao ano de 2018 e 2019

O atendimento dentro do tempo máximo também é devido à excelente articulação entre Ouvidoria e algumas áreas da SEPLAG, que demonstram total interesse em colaborar com as melhores respostas possíveis ao cidadão.

Índice de Resolubilidade

além do crescimento de 38,53% nas manifestações em geral, o quadro de resolubilidade nos mostra algo muito positivo: tanto o crescimento das *Manifestações Respondidas no Prazo*, de 90,18% (2017) para 97,19% (2018) e 97,46% (2019); quanto o decréscimo das *Manifestações Respondidas Fora do Prazo*, de 9,82% (2017) para 2,81% (2018) e 2,44% (2019).

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

3.2.3 Pesquisa de Satisfação

Foram e um total de 144 questionários respondidos, obtivemos as seguintes respostas:

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,1
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,34
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,35
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,83
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,83
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,11
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	144

Obs 1: Os escores possuem nota mínima zero e máxima igual a cinco.

Obs 2: Dados do Portal Ceará Transparente.

Conforme a tabela acima, temos:

- i. um número baixo de manifestantes responderam à pesquisa. Pretendemos para 2019 inserir um parágrafo nas respostas, estimulando à participação.
- ii. No ano de 2019, a Ouvidoria Gerencial/SEPLAG estipulou uma meta de 95% para o índice de satisfação. Logo, a Ouvidoria Setorial/SEPLAG ultrapassou a meta dada.
- iii. Na sondagem de antes/depois da utilização do serviço, também encontramos um acréscimo significativo na nota, passando de 3,82 para 4,15. O que mostra que as respostas apresentadas aos manifestantes superam às suas expectativas.

4. Providências quanto às principais manifestações do período

- i. CPREV: a CPREV, atualmente uma coordenadoria da SEPLAG, encontra-se em via de migração para uma entidade autônoma e, a partir de janeiro de 2020, será denominada CEARÁPREV e que terá uma total reestruturação organizacional.
- ii. COGEP: A Ouvidoria Setorial da SEPLAG, pretende apresentar sugestões de melhoria para esta coordenadoria. Uma delas é a melhoria no fornecimento da Certidão de Acumulação de Cargos. Notou-se, no ano de 2019, uma dificuldade no preenchimento do formulário, por parte dos usuários.
- iii. COPAT: Apresentadas as reclamações sobre as rotas dos servidores, será estabelecida, para o próximo exercício, uma comissão no intento de sanar este tipo de reclamação.
- iv. COTEC: Em entendimento com a COGEP, propor melhorias quanto à ferramenta da Certidão de Acumulação de Cargos (Declaração de não-vínculo). A CAC é uma exigência para aprovados em concursos e seleções e tem-se notado, com grande frequência, a dificuldade de os mesmos conseguirem obtê-la no *site* da SEPLAG. Pretende-se mostrar o caso utilizado pela Prefeitura Municipal de Fortaleza e analisar-se quanto à possibilidade da facilitação para a obtenção da CAC.

5. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias

A Ouvidora participou das reuniões, oficinas, cursos e palestras referentes ao trabalho desempenhado pelas Ouvidorias, a seguir:

- I. Reuniões bimestrais, promovidas pela CGE – Reunião Ordinária da Rede de Controle Social;
- II. Orientações sobre os relatórios da Ouvidoria e do SIC;
- III. Visita técnica à Central de Atendimento 155 – CGE;
- IV. Participações na reunião do Comitê Setorial de Acesso à Informação.

6. Ações e projetos inovadores propostos

- Ouvidoria Intinerante - realizar parcerias com outros órgãos e vinculadas para visitar às escolas, Casa Do Cidadão, Praias, Shopping;
- Acompanhar na SEPLAG e suas vinculadas;
- Atender as demandas da CGE no que se refere à Ouvidoria;
- Avisar às coordenadorias que as respostas refletem nas metas;
- CPREV e COPEM atendam as Ouvidorias;
- Verificar os recursos pendentes da Ouvidoria – exercício 2018-2019;
- Orientação da CGE para as Ouvidorias EGP, ISSEC, IPECE, ETICE e COHAB; Publicação no site dos Relatórios de Ouvidoria (a partir de Dezembro/2019 e durante todo o exercício-2020 com prazo para publicação no quinto dia útil do mês);
- Participação dos servidores na organização do Congresso Brasileiro de Ouvidoria que vai acontecer em Fortaleza no período de outubro/2020.

7. Atuação junto à gestão da SEPLAG

A Ouvidoria é vinculada a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria- ASCOI da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG, por isso as manifestações dos usuários e propostas de melhoria do atendimento da Ouvidoria é levado para o Comitê Executivo pela coordenadora desta assessoria. No caso específico da necessidade de prorrogação das manifestações os contatos são com o Secretário de Planejamento e Gestão Dr. Flávio Jucá e com o Secretário de Planejamento e Gestão Interna, Dr. Ronaldo Borges.

8. Considerações finais

Incluir a cultura da Ouvidoria ainda é um desafio, mas a SEPLAG está com esse bom entendimento e pretende fortalecer, cada vez mais, as ações da Ouvidoria junto a esta instituição.

O Ouvidor apresenta, como sua principal linha de ação, no sentido de melhorar o fluxo com as áreas internas, o fato de ir pessoalmente em cada uma das Coordenadorias desta pasta, para se articular com as mesmas. Seja com o respectivo Coordenador, ou com o Orientador, sempre há à intenção de um esclarecimento das ações da Ouvidoria e a importância de uma resposta que atenda à manifestação, de forma completa.

Se colocando no lugar do manifestante, a Ouvidoria Setorial da SEPLAG busca fornecer, dentro do que lhe compete, a melhor resposta a cada uma das demandas.

9. Sugestões e recomendações

Internamente, a sugestão é dar continuidade as reuniões junto às coordenadorias que possuem dificuldade em entender o Sistema de Ouvidoria. O objetivo é alinhar a posição deste órgão, no sentido de fornecer respostas mais efetivas para o cidadão.

Assinam este relatório:

Francisco Jares Freire
Ouvidor Setorial

Luciano de Sousa Pontes
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Pronunciamento do dirigente da SEPLAG

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da SEPLAG.

Fortaleza, 07 de Fevereiro de 2020.

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo
Secretário do Planejamento e Gestão